**Как сделать так, чтобы слушали, слышали и понимали**

Собрания не решают проблему, а являются пустой болтовней и тратой времени? Руководитель ставит подчиненному задачу по SMART, а подчиненный не может понять, что от него требуется? Разговор с коллегами – руководителями смежных подразделений превращается в переговорную дуэль? Чем отличается мыслительный процесс одного слушателя от другого, почему один понимает с полуслова, а другому надо пол дня объяснить, а затем ещё и письменно выдать задание? Какие аргументы будут действовать, а какие нет? Как же создать стиль отношений «Сотрудничество» и взаимодействие в позиции «Win-Win», что для этого надо сделать? Можно ли верить людям?

Знакомые вопросы, похожая ситуация?

***«Люди слышат, но не слушают. Видят, но не смотрят. Знают, но не понимают»***

*Бернар Вербер. Тайна Богов*

Тренинг «Коммуникационная эффективность руководителя» ответит на эти и другие, смежные с данными, вопросы. Обучаемые научаться доходчиво излагать свои мысли, убеждать слушателя, слышать и понимать.

**Что получат участники тренинга**

* Повысят эффективность взаимодействия с коллегами, подчиненными и клиентами. Разовьют коммуникационные навыки
* Научатся работать в коллективе с высоким уровнем персональных различий
* Изучат техники аргументации и ведения беседы в желаемом ключе
* Поймут, что движет людьми. Изучат типологию людей и узнают, какими словами и аргументами можно воздействовать на каждый психологический тип
* Научаться вести переговоры и сложные совещания
* Узнают, как отличить, ложь от правды
* Изучат методы защиты от манипуляций, смогут определить, где собеседник начал манипулировать
* Повысят свою стрессоустойчивость и научатся снижать негативные последствия от эмоциональных взаимодействий (переговоров, общения и т.п.)
* Изменят установку в общении с позиции противоборства и на позицию сотрудничества

**Тренинг адаптирован для:**

* Руководителей подразделений

**Продолжительность:** 2 дня - 16 часов

 **Программа**

1. **Эффективный диалог (говорю, слышу, понимаю)**

Введение в тему

Классическая модель диалога и источники ошибок в общении

Диагностика навыка передачи информации

Развитие навыка активного слушания и навыка передачи информации

1. **Продажа идеи коллегам и подчинённым. Правильная аргументация**

Принципы изменения «картины мира» собеседника. Продажа идеи, как демонстрация неэффективности текущего положения дел и вариантов выхода в зону выгод.

Техника «Тяни-Толкай» или SPIN методики в российском варианте применения.

Принципы описания картины будущего или как раздуть из мухи слона

Алгоритм аргументации. Правила эффективной «упаковки» своих аргументов

Виды мотиваторов: экономические, социальные, избегание проблем

Обращение к различным потребностям собеседника. Что реально убеждает собеседника. Язык пользы

Как подтолкнуть собеседника к принятию нашей позиции. Техники влияния:

• Заезженная пластинка

• Вербализация чувств

• Завышение требований и отступление

• Дополнительное требование

• Создание позитивного имиджа

• Метод взаимного обмена

• Сравнение с «Васей»

• Метод «Салями» и др.

1. **Психотипы собеседников – как они думают и что ими движет**

Психотипы и определение типа собеседника клиента. Методика DISC

Как клиент собеседник принимает решение, что является для каждого типа ведущим мотивом в принятии решения

Как учесть тип клиента в ходе разговора

Тип собеседника и какую реакцию можно ожидать с его стороны в ходе встречи. Кого надо опасаться

1. **Психология общения – просто о сложном**

«Транзактный анализ» в практическом применении

Как не потерять своё «Я»

Как избежать конфликта в отношениях

Как собеседника вывести в состояние взрослого человека

1. **Решение конфликтов в коллективе**

Реальность человеческих взаимоотношений

Конфликтогены и причины конфликтов

Способы и методы решения конфликтов в подразделениях

Действия руководителя в различных фазах развития конфликта

1. **Переговоры с коллегами и клиентами, проведение сложных совещаний**

Чем переговоры отличаются от продаж

Структура проведения переговоров и совещаний

Правила торга и взаимных уступок. Инструментарий переговоров

Практикум проведение переговоров – большие ролевые игры

1. **Ложь и правда в общении, как без полиграфа обнаружить ложь в диалоге**

Анализ поведения собеседника, верификация получаемой информации

Специфика лжи. Принципы, на которых строится диагностика лжи. Что может полиграф и что может диагностировать сотрудник

Проявление лжи в речи (вербальные признаки)

Невербальные (несловесные) индикаторы неискренности

Типичные ошибки при распознавании лжи

Как использовать ложь собеседника с выгодой для себя. Надо ли «вывести его на чистую воду»

1. **Манипуляции и защита от манипуляций**

На чем базируются манипулятивные техники. Естественные источники программирования поведения человека. Основа построения НЛП практик

Признаки манипулятивного поведения собеседника

Три способа противостояния манипулятору. Какой способ противодействия не разрушит отношений. Какой способ использовать с коллегами

Алгоритм противодействия манипуляциям со стороны собеседника

1. **Снятие стресса после эмоционального общения и повышение стрессоустойчивости**

Принцип «эмоционального заражения» негативными эмоциями

Способы защиты от «эмоционального заражения»

Экспресс-приемы восстановления эмоционального равновесия

Создание индивидуальных программ самопомощи и профилактики стресса

1. **Установки в общении. Как создать и обеспечить позицию «Win-Win»**

«Личная зона» – открытая и скрытая область

Как сделать так, чтобы отношения стали теплее

Чем коллектив отличается от стаи

Как гарантировать общение без подстав и ревизии соглашений

Почему совместная деятельность эффективнее «холодной войны»

Можно ли победить в корпоративных войнах.

**Что обеспечивает результат тренинга**

Методы, используемые в тренинге:

* Деловые игры, которые снимаются на видео. Просматривая результаты съемки, обучаемые явно видят свои ошибки. Тренер с группой формирует правильный алгоритм действий, который затем отрабатывается - формируется верный навык поведения
* Групповые дискуссии, в ходе которых обучаемые обмениваются своим успешным опытом и узнают, как добиваются результатов коллеги. Тренер дополняет диспут яркими примерами других банков
* Просмотр фрагментов специализированных учебных видео-фильмов наглядно демонстрирует, как надо действовать, показывая правильную модель поведения - лучше один раз увидеть, чем сто раз услышать
* Психогимнастические упражнения поднимают активность обучаемых, держат их в тонусе. Активная групповая динамика создает атмосферу энергия и позитива, позволяющую усвоить больше материала и получить больше навыков. Наши тренинги проходят на одном дыхании.
* Специализированные задания, например, создание ментальной карты тренинга структурирует полученные знания в головах обучаемых